



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

De: Ouvidoria Geral do Município

Assunto: INFORMAÇÕES REF.PROCESSO TC- 2021-TC- 007217.989.20-1

Para: Procuradora do Município – Tânia Maria R. de Oliveira Sakzenian

Em resposta as informações para apresentação de defesa no processo das contas de 2021. Tribunal de Contas Estado de SP- TC- 007217.989.20-1,

Item – A-3 – OUVIDORIA MUNICIPAL

Estrutura de pessoal da Ouvidoria: Em relação a estrutura de pessoal da Ouvidoria, seguimos a Lei Municipal 5.476/13, e como orientação, a **NORMA-MODELO PARA A REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS**, (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/normas-modelo-da-rede/normas-modelo-da-rede>). Através do processo administrativo nº 007209/21, iremos adequar e reestruturar a Lei Municipal nº 5.476/13 em conformidade com a Lei Federal 13.460/17. Estamos em um processo contínuo de melhorias e adequações na Ouvidoria do Município.

Irregularidades detectadas na Fiscalização Ordenada nº 01/2021.

- 1- **A Carta de Serviço ao Usuário:** foi elaborada e publicada no mês de julho de 2022. Endereço eletrônico da mesma:
<https://mogimirim.cebi.com.br:2196/transparencia/Demonstrativo/ListaSubGrupos?grupo=RELATÓRIO%20%DA%20OUVIDORIA>.
- 2- **Conselho de Usuários:** A Lei Municipal nº 5.476, que instituiu a Ouvidoria no município, é do ano de 2013. Estamos em processo de adequação dessa lei pelo processo administrativo nº 007209/21, para adequar a Lei 13.460/17, e assim instituir e regulamentar o Conselho de Usuários.

3 - Local de funcionamento da Ouvidoria:

- a) - Placa de identificação – O local já foi identificado como Ouvidoria Municipal. No mês de setembro teremos abertura de pregão eletrônico, onde será confeccionado banner de identificação também.
- b) - Local sem acessibilidade – o local atual onde se encontra o gabinete da Ouvidoria é provisório. O novo local irá contemplar as necessidades de acessibilidade.
- c) - Sobre a Pesquisa de Satisfação dos Serviços: Já estamos providenciando, e será realizada neste segundo semestre.
- d) - Sobre o registro e tratamento das manifestações: estamos providenciando juntamente com a equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação (T.I.) uma forma de controle e registro das manifestações.

Mogi Mirim, 04 de agosto de 2022.

Isabel C. Manara
Ouvidora Geral do Município